

# De Digitale Agenda

## Dienstverlening van de gemeente Groningen

Onderzoek Inwonerspanel Groningen Gehoord

Thaïra Openneer

September 2021

[www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)



BASIS VOOR BELEID

# Inhoud

<b>Inhoud</b> .....	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Resultaten</b> .....	<b>4</b>
2.1 Respons en achtergrondgegevens .....	4
2.2 Contact met de gemeente .....	4
2.3 Meedenken en meepraten .....	8
2.4 Data en privacy .....	9
2.5 Digitale vaardigheden .....	10
2.6 Prioriteiten .....	11
<b>Colofon</b> .....	<b>13</b>

# Samenvatting

De gemeente Groningen heeft de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS Groningen) gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de dienstverlening van de gemeente en de toenemende invloed van de digitalisering hierin.

## Contact met de gemeente

Het merendeel van de respondenten wil een hybride vorm van contact met de gemeente: drie kwart wil zijn of haar zaken met de gemeente het liefste digitaal regelen, maar als dat nodig is de gemeente ook persoonlijk kunnen contacteren (bellen/naar een loket gaan). In de antwoorden op een open vraag komt naar voren dat digitaal contact vooral als 'onpersoonlijk' wordt ervaren en dat (bepaalde) zaken beter persoonlijk geregeld kunnen worden. Leeftijd speelt hier ook een rol: voornamelijk 50-plussers geven aan dat ze niet alles digitaal willen regelen. Desondanks geven ook jongere respondenten aan dat het belangrijk is dat persoonlijk contact met de gemeente kan blijven bestaan.

## Digitaal dossier en gepersonaliseerde suggesties

Ruim drie kwart van de respondenten vindt het goed dat de gemeente gegevens over henzelf vastlegt in een digitaal dossier dat medewerkers van de gemeente -met toestemming- kunnen inkijken. Wel hebben respondenten veel vragen over de privacy en veiligheid van hun gegevens als deze digitaal gebundeld worden; dit moet eerst goed geregeld zijn voordat er een digitaal dossier komt. Daarnaast is ook meer dan drie kwart van de respondenten het er (enigszins) mee eens dat ze gepersonaliseerde suggesties ontvangen van de gemeente (bijvoorbeeld via de mail of in hun digitale dossier) over diensten die afgenomen kunnen worden en/of zaken die geregeld moeten worden.

## Meedenken en meepraten

Het is voor de respondenten zeer belangrijk dat plannen die hun aangaan, zoals plannen voor de wijk, openbaar in te zien zijn. Bijna net zo belangrijk is het voor respondenten dat de gemeente actief op internet laat zien in hoeverre zij haar doelstellingen en beloften nakomt. De helft van de respondenten wil ook graag *actief* betrokken worden bij de plannen en/of over voorgenomen besluiten van de gemeente Groningen, met name bij stads- en wijkontwikkelingen, maar ook bij bouwprojecten, bestemmingsplannen en lokale regelgeving. Wel wordt er door veel diverse respondenten opgemerkt dat er naar hun mening weinig tot niets met hun inspraak wordt gedaan.

## Data en privacy

Respondenten zijn bezorgd dat hun digitale gegevens misbruikt kunnen worden. Toch voelen de respondenten zich wel veilig als ze online zaken met de gemeente Groningen regelen. Over algoritmes die mogelijk in de toekomst over gegevens oordelen, zijn de respondenten minder te spreken.

## Prioriteiten

Aan de respondenten is gevraagd om stellingen te rangschikken van 'heel belangrijk' tot 'minder belangrijk'. De stelling *'Ik wil al mijn gegevens in kunnen zien in een digitaal dossier dat alleen toegankelijk is voor mij of voor personen aan wie ik toestemming geef om het in te zien'* kwam naar voren als de belangrijkste stelling. De stelling *'Ik wil kunnen meepraten en/of denken over plannen en voorgenomen besluiten van de gemeente Groningen'* werd beschouwd als de minst belangrijke stelling.

# 1. Inleiding

## Aanleiding van het onderzoek

Steeds meer bedrijven zijn online bereikbaar en steeds meer zaken kunnen online geregeld worden. Ook de gemeente Groningen wil zich aanpassen aan deze nieuwe manier van werken. Met het project 'De Digitale Agenda' probeert de gemeente een koers uit te zetten in deze digitale wereld voor de komende 10 jaar.

## Doel van het onderzoek

De gemeente wil erachter komen hoe haar inwoners over de digitalisering van de gemeente denkt. Verschillende onderdelen gebaseerd op eerder opgestelde ambities passeren de revue. Aangezien niet alle ambities wat betreft de digitalisering van de gemeente op korte termijn te realiseren zijn, is één van de belangrijkste doelen van het onderzoek te bepalen wat inwoners belangrijk vinden.

## Opzet van het onderzoek

We hebben de vragenlijst voorgelegd aan het Inwonerspanel Groningen Gehoord. Dit panel bestaat uit een groep inwoners van de gemeente Groningen die hun mailadres hebben gegeven en mee willen werken aan internetonderzoeken van Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen. Vanaf januari 2019 bestaat ons panel, door de samenvoeging, ook uit inwoners van de voormalige gemeenten Haren en Ten Boer.

In de vragenlijst hebben we naast gesloten ook open vragen gesteld. Alle antwoorden op de open vragen zijn in een apart document aan de opdrachtgever verstrekt. In de rapportage komen de belangrijkste punten hieruit terug.

## Groningen Gehoord

Met meer dan 13.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het Inwonerspanel Groningen Gehoord van de gemeente Groningen een adequaat beeld van de mening van inwoners van de gemeente. Wel moet worden opgemerkt dat voor onze panels geen aselecte steekproef van alle inwoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van onze panels. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en anderen zijn ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te kunnen peilen.

## 2. Resultaten

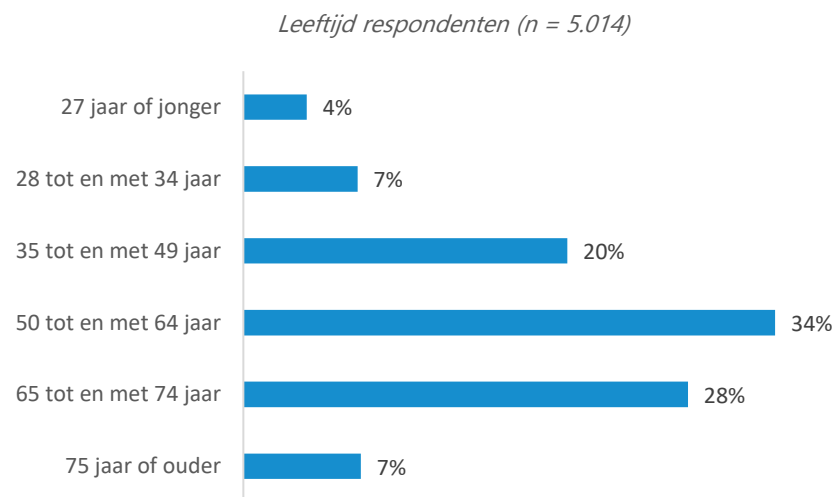
### 2.1 Respons en achtergrondgegevens

#### Respons

De vragenlijst is door 5.771 leden van het Inwonerspanel ingevuld. Niet alle respondenten hebben de hele vragenlijst ingevuld, vandaar dat het aantal respondenten per vraag kan verschillen.

#### Leeftijd

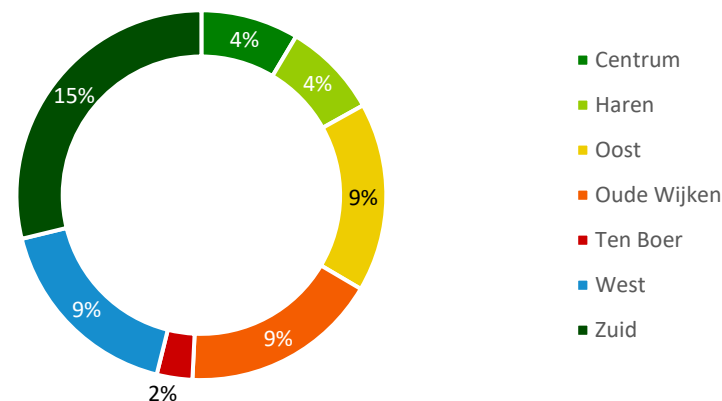
Van de respondenten is de meerderheid tussen de 35 jaar en 74 jaar oud, zie figuur 1.



#### Herkomst

Het merendeel van de respondenten komt uit de stad, waarvan de zuidelijke wijken (onder meer Oud-Zuid en Helpman) het meest vertegenwoordigd zijn, zie figuur 2. De dorpen (Ten Boer, Haren) zijn met 6% van de respondenten het minst vertegenwoordigd.

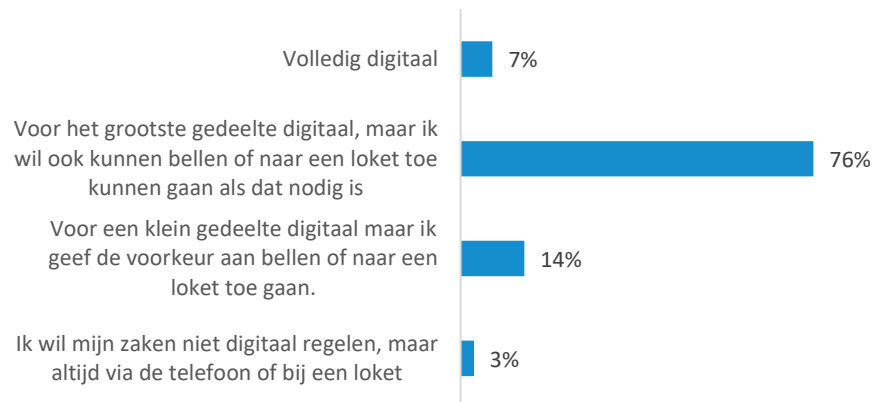
Figuur 2. Percentage respondenten per gebiedsdeel (n = 2.968)



### 2.2 Contact met de gemeente

Het eerste gedeelte van de vragenlijst betreft vragen over het contact met de gemeente. Van de respondenten geeft drie kwart aan zijn of haar zaken met de gemeente voor het grootste gedeelte digitaal te willen regelen, maar ook persoonlijk contact met de gemeente moet mogelijk blijven (bellen/naar een loket gaan) als dat nodig is, zie figuur 3. Dat een hybride vorm van contact met de gemeente populair is, blijkt ook uit de lage percentages respondenten die aangeven *volledig* digitaal of *volledig* persoonlijk zijn of haar zaken te willen regelen (respectievelijk 7% en 3%).

Figuur 3. 'Hoe zou u uw zaken met de gemeente Groningen willen regelen?' (n = 5.745)



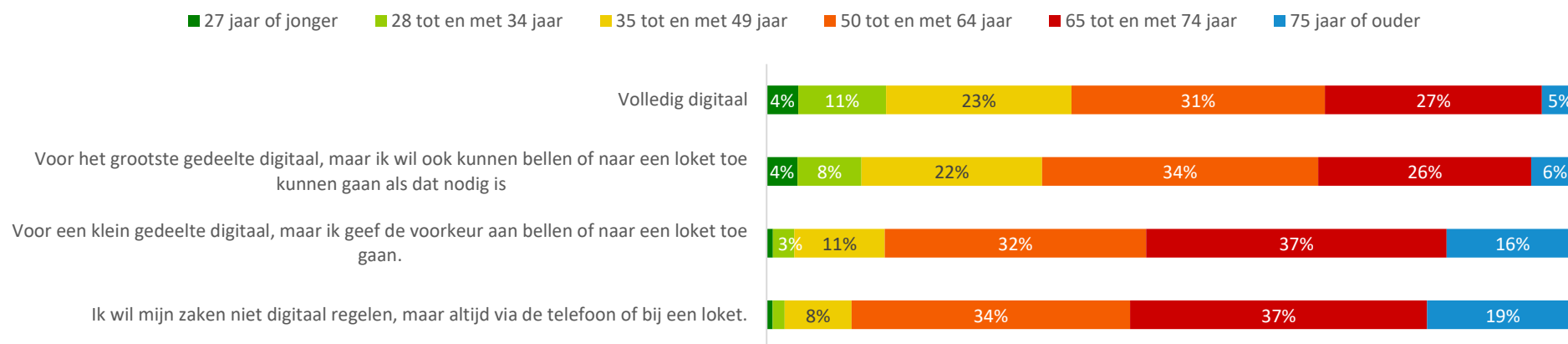
Ruim de helft van de respondenten is bereid om meer zaken met de gemeente digitaal aan te vragen of af te handelen, mocht de gemeente daarin voorzien. Aan de respondenten die enkel 'enigszins' bereid (32%) of 'niet' bereid (7%) zijn dit te doen, hebben we gevraagd naar de reden hiervoor.

De volgende redenen worden hierbij voornamelijk genoemd:

- Digitaal contact is te onpersoonlijk.
- Digitaal zaken regelen zorgt voor onzekerheid of alles goed gaat en/of het kost veel moeite.
- Bij digitaal contact word je minder goed geholpen/het levert niet de gewenste antwoorden op.

In de antwoorden op open vragen wordt vaak 'leeftijd' aangedragen als reden waarom niet alles met de gemeente digitaal geregeld kan worden of gewenst is. Dat leeftijd hierop invloed heeft, zien we ook terug als we de resultaten uitsplitsen naar leeftijd, zie figuur 4. Hier zien we dat voornamelijk de wat jongere respondent graag meer online regelt, terwijl de (relatief) oudere respondent graag persoonlijk zaken regelt. Ook bij de vraag of men bereid is om meer zaken met de gemeente digitaal aan te vragen of af te handelen als de gemeente daarin voorziet, zien we een correlatie met leeftijd: 86% van de respondenten die aangeven dit *niet* te willen is 50 jaar of ouder.

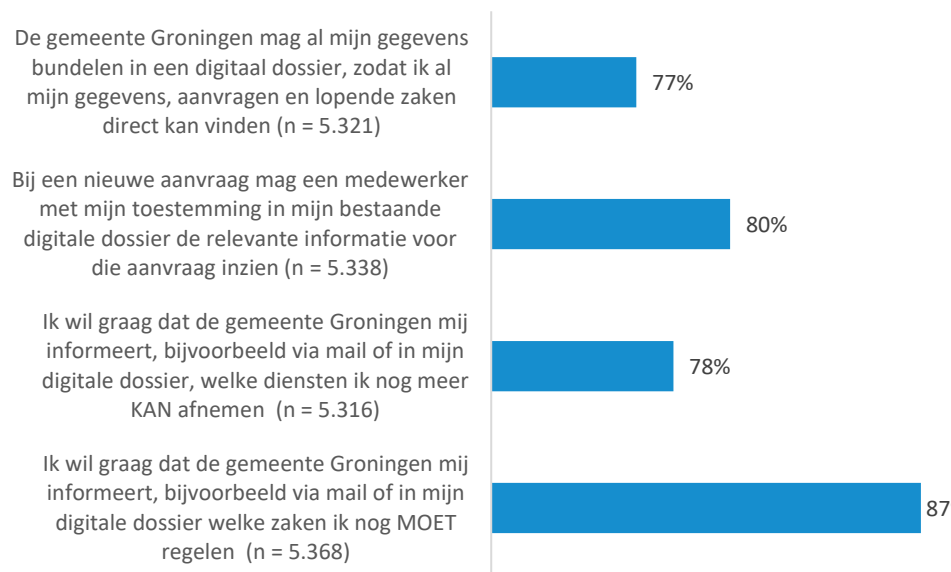
Figuur 4. 'Hoe zou u uw zaken met de gemeente Groningen willen regelen?' Uitgesplitst naar leeftijd (n = 4.998)



*“De gemeente is er voor de burger, dat betekent dat deze dichtbij moet staan. Hoe meer digitalisering er komt, hoe meer afstand er wordt gecreëerd. Zelf ben ik geen digi-beet, maar mensen in de leeftijd 50+ kunnen dit al wel zijn. Interactie is belangrijk tussen burger en gemeente.”*

Meer dan drie kwart van de respondenten is het ‘enigszins’ of ‘helemaal’ mee eens dat gegevens gebundeld mag worden in een digitaal dossier en dat medewerkers met toestemming in het digitale dossier mogen kijken, zie figuur 5. Ook is meer dan drie kwart van de respondenten het er (enigszins) mee eens dat ze van de gemeente gepersonaliseerde suggesties krijgen over diensten die afgenomen kunnen worden en/of zaken die geregeld moeten worden.

*Figuur 5. Percentage respondenten die het ‘enigszins’ en ‘helemaal’ eens zijn met de volgende stellingen:*



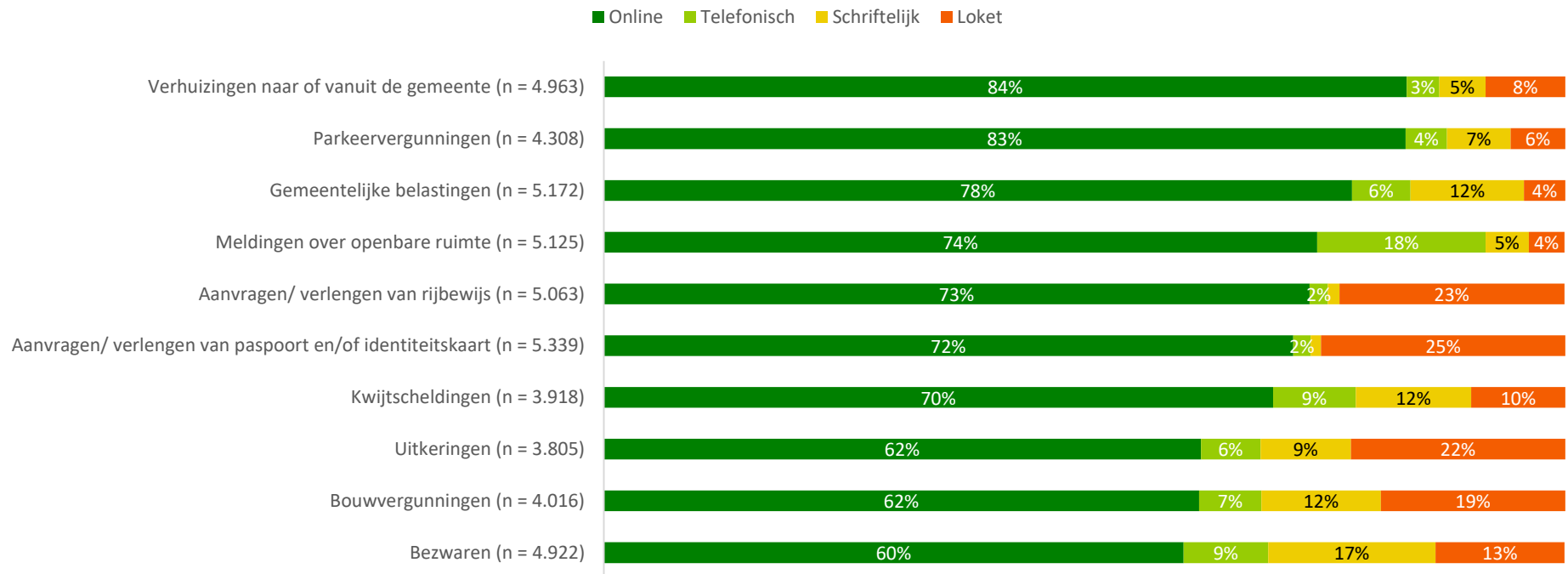
Bij de vraag ‘Via welke kanalen neemt u het liefst contact op met de gemeente Groningen?’ komt geen eenduidig antwoord. Hoewel een deel van de respondenten (29%) aangeeft dit voornamelijk via de website te doen, geeft een gelijk deel van de respondenten aan dit ook telefonisch (27%) of via de mail (24%) te doen. Het minst nemen de respondenten contact op met de gemeente via Facebook (0,1%), schriftelijk (1%) of via whatsapp (3%).

Veel respondenten geven aan dat het zeer afhangt van het onderwerp en de situatie op welke manier ze graag contact opnemen met de gemeente, ook hier wordt vaak een mengeling van digitaal, telefonisch en persoonlijk bij een loket genoemd.

*“Wanneer wij de gemeente willen bereiken, doen wij dat zoveel mogelijk digitaal. Toch kan het zijn dat het in bepaalde gevallen beter, gemakkelijker is om zaken in een persoonlijk gesprek telefonisch of via een loket af te handelen. Daarom zullen die beide mogelijkheden in de toekomst blijvend moeten worden geboden.”*

Figuur 6 laat vervolgens zien hoe respondenten bepaalde zaken graag aanvragen en/of afhandelen. Hoewel het merendeel van de respondenten alle zaken graag online aanvragen/afhandelen, zien we wel verschillen per onderwerp. Zo worden verhuizingen van en naar de gemeente het liefst digitaal afgehandeld, terwijl een kwart van de respondenten graag naar een loket gaat bij het aanvragen/verlengen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Daarnaast wordt opgemerkt dat telefonisch contact vaker gebeurt naar aanleiding van vragen of onduidelijkheden nadat er al eerder (digitaal) contact is geweest of gezocht.

Figuur 6. 'Kunt u aangeven hoe u de volgende zaken het liefst aanvraagt en/of afhandelt?'



Aan de respondenten is gevraagd of ze naar aanleiding van de voorgaande vraag nog iets willen toevoegen of suggesties hebben. De meest voorkomende suggesties die genoemd zijn:

- Meerdere manieren om contact op te nemen met de gemeente moeten blijven bestaan, zowel digitaal als telefonisch, als ook bij een loket. Het blijft belangrijk om persoonlijk te kunnen worden geholpen.
- Hoewel respondenten over het algemeen positief staan tegenover een digitaal dossier, zijn ze niet zeker over een adequate privacy en beveiliging van de gegevens. Ook de regie houden over eigen

gegevens vinden respondenten belangrijk.

- Meldingen/verzoeken aan de gemeente via de website, mail of whatsapp worden niet altijd in behandeling genomen en/of op gereageerd.
- De gebruiksvriendelijkheid van de website kan volgens de respondenten beter. Een suggestie die wordt genoemd is een (goedwerkende) app waarin zaken aangevraagd en/of afgehandeld kan worden.



## 2.3 Meedenken en meepraten

Het tweede gedeelte van de vragenlijst ging over 'meedenken en meedoen' met de gemeente Groningen. Hier worden vragen gesteld over participatie, maar ook in hoeverre het belangrijk is voor de respondenten dat plannen die hun aangaan, zoals plannen voor de wijk, openbaar zijn in te zien. Dit laatste blijkt zeer belangrijk te zijn voor de respondenten, met een gemiddeld rapportcijfer van een 9. Bijna net zo belangrijk vinden de respondenten dat de gemeente actief op internet laat zien in hoeverre zij haar doelstellingen en beloften nakomt, zie tabel 1.

Tabel 1. Gemiddelde rapportcijfers op een schaal van 1 tot 10 over de volgende stellingen:

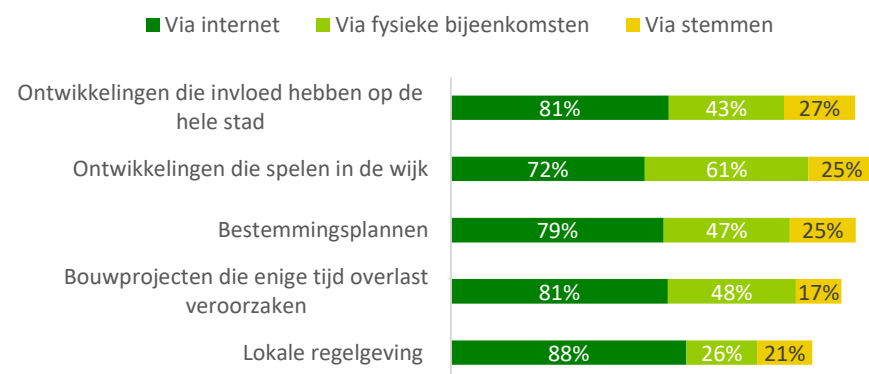
	Gemiddeld rapportcijfer
Hoe belangrijk vindt u het dat plannen die u aangaan (zoals plannen over uw wijk) openbaar in te zien zijn? (n = 5.285)	9,0
Hoe belangrijk vindt u het dat de gemeente Groningen actief op internet laat zien in hoeverre zij haar doelstellingen en beloften nakomt? (n = 5.196)	8,4

Van de respondenten geeft 58% aan ook *actief* betrokken te willen worden bij de plannen en/of over voorgenomen besluiten van de gemeente Groningen, voornamelijk bestaande uit respondenten tussen de 35 en 64 jaar, waaruit ook een groot deel van ons (actieve) Inwonerspanel bestaat. Achttien procent geeft aan niet actief betrokken te willen worden, terwijl een kwart hier geen mening over heeft.

Aan de 58% van de respondenten die aangeven actief betrokken te willen worden, hebben we gevraagd waarbij en hoe ze graag betrokken willen zijn. Deze respondenten geven (bijna) allemaal aan overal actief bij betrokken te willen worden: bij plannen die hun wijk aangaan en bij lokale regelgeving (beide 98%), bij bouwprojecten die enige tijd overlast veroorzaken (97%), bestemmingsplannen (96%) en plannen die de hele stad aangaan (95%).

Hoe willen deze respondenten dan betrokken worden? Dit verschilt per onderdeel, zie figuur 7. Omdat meerdere antwoorden per onderdeel mogelijk waren, tellen de percentages niet op tot 100%. Via internet betrokken worden bij voorgenomen plannen en/of besluiten is het meest populair op alle onderdelen. Wel zien we dat de meerderheid van de respondenten ook graag fysieke bijeenkomsten wil bij wijkontwikkelingen.

Figuur 7. Hoe willen respondenten betrokken worden bij plannen en/of voorgenomen besluiten van de gemeente Groningen? (n = 3.040)



Verdere opmerkingen of suggesties van de respondenten over meepraten en meedenken met de gemeente zijn onder andere:

- Respondenten vragen zich af of inspraak nut heeft. Het lijkt er volgens de respondent vaak op dat plannen al besloten zijn voordat de inwoner mee kan denken/praten.
- Respondenten vinden dat informatievoorziening door de gemeente Groningen beter zou kunnen, zowel vooraf als er mogelijke plannen/ontwikkelingen gaande zijn, als achteraf over wat er uiteindelijk besloten/gedaan is. Dit geldt met name bij ontwikkelingen die de inwoner direct raken, zoals ontwikkelingen in de eigen wijk.

*"Zoals bij alle gemeente lijkt ook in Groningen inspraak en burgerparticipatie dikwijls een verplicht nummer. Het is teleurstellend dat inspraakreacties van burgers, die vaak beslagen ten ijs komen en gedegen werk hebben gedaan, volkomen worden genegeerd of hooguit met een standaard antwoord worden afgedaan. Inspraak lijkt eigenlijk alleen in praktijk te bestaan in de keuze van bijvoorbeeld een boomsoort in een perkje of de keuze tussen een rode of een gele steen in bestrating. Dat is wel mager en ondermijnt het democratisch gehalte van de gemeente."*

## 2.4 Data en privacy

Het derde gedeelte van de vragenlijst betreft de veiligheid en privacy van data. Respondenten zijn bezorgd dat hun digitale gegevens misbruikt kunnen worden, zie tabel 2. Toch voelen de respondenten zich wel veilig als ze online zaken met de gemeente Groningen regelen, zie tabel 2. Daarbij wordt in de open antwoorden wel genoemd dat de respondenten zich *vooral* veilig voelen, maar dat ze zich wel zorgen maken over de toekomst. De toenemende zorg over data dat niet goed beveiligd is, dat op straat kan komen te liggen ('hacken') en dat er makkelijker misbruik van gemaakt kan worden, zijn punten van zorg.

Tabel 2. Gemiddelde rapportcijfers op een schaal van 1 tot 10 over data en privacy

	Gemiddeld rapportcijfer
Ik maak mij zorgen over misbruik van mijn digitale gegevens (n = 5.204)	6,7
Ik voel mij veilig als ik online zaken met de gemeente Groningen regel (n = 5.049)	6,8
Ik heb vertrouwen in een computersysteem dat over mijn gegevens oordeelt (n = 5.174)	4,4

Uitgesplitst naar leeftijd zien we dat met name respondenten tot 35 jaar en oudere respondenten van 75 jaar en ouder zich zorgen maken om misbruik van digitale gegevens. Daarnaast voelen 75-plussers zich minder veilig als ze online zaken met de gemeente regelen, terwijl deze gevoelens minder een rol spelen bij respondenten tot 35 jaar.

*“Vooralsnog heb ik vertrouwen in de wijze waarop de gemeente met data omgaat. Dit blijft een punt van zorg in een snel veranderende wereld. Ik vind dat veel bedrijven veel onnodige gegevens verzamelen en hier gemakzuchtig mee omgaan. Ook is er een wildgroei aan nauwelijks beveiligde apps. Ik hoop dat de gemeente hier niet in meegaat en kwaliteit altijd boven korte termijn visie en gemakzucht laat gaan.”*

*“Beslis systemen kunnen goed werken, maar gezien het verleden heb ik er weinig vertrouwen in dat de overheid dit goed gaat regelen. Ook hier geldt dat ik uitkijk naar een vooruitstrevende gemeente op dit gebied, maar dat kan ook betekenen dat de gemeente bewust bepaalde systemen niet gebruikt. Daarbij is voldoen aan de avg een basisvereiste. Ook op dat punt nog niet veel vertrouwen.”*

Respondenten hebben weinig vertrouwen in algoritmes dat over gegevens oordeelt, zie tabel 2. Deze stelling krijgt een stevige onvoldoende met een 4,4. Vooral respondenten vanaf 50 jaar hebben minder vertrouwen in algoritmes. In de antwoorden op de vraag om een toelichting in eigen woorden te geven, worden onder meer de volgende redenen gegeven:

- Respondenten vinden algoritmes onpersoonlijk en juist persoonlijk contact is/blijft een belangrijk punt. Daarnaast geven respondenten aan dat een computer niet met je mee kan denken en persoonlijke situaties in ogenschouw kan nemen en wegen.
- Respondenten benoemen dat het bij algoritmes belangrijk is wat je er vooraf ‘in stopt’, en dat kan ook foutgevoelig zijn. Profilering wordt genoemd als een punt van zorg. Daarnaast wordt de toeslagaffaire ook regelmatig genoemd als voorbeeld hoe het fout kan gaan.
- Hoewel veel respondenten niet volledig tegen algoritmes zijn, willen ze wel graag dat de mogelijkheid bestaat/blijft bestaan om achteraf in gesprek over de uitkomst te kunnen gaan. Ook wordt er genoemd dat algoritmes voor ‘makkelijke’ aanvragen zouden kunnen werken, maar dat complexe zaken persoonlijk afgehandeld moeten/kunnen worden.

## 2.5 Digitale vaardigheden

Het laatste gedeelte van de vragenlijst betreft vragen over digitale vaardigheden. Van de respondenten geeft 97% aan zelfstandig digitaal de zaken met de gemeente te kunnen regelen, alhoewel dit percentage waarschijnlijk enigszins gekleurd is gezien panelleden zonder geringe digitale vaardigheden niet kunnen meewerken aan panelonderzoeken waarvoor zij per e-mail worden uitgenodigd. De respondenten die aangeven niet zelfstandig digitaal zaken met de gemeente te kunnen regelen zijn bijna allemaal 50-plussers (92%). Dat de gemeente moet blijven zorgen voor ouderen en niet-digitaal vaardige inwoners, is een terugkerend thema in de antwoorden op open vragen. Vooral de respondenten die hierop aandringen brengen naar voren dat persoonlijk contact de norm moet blijven.

Aan de 135 respondenten die hebben aangegeven niet (helemaal) digitaal zaken met de gemeente te kunnen regelen, hebben we gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen om gemeentelijke zaken aan te vragen of af te handelen. Hiervan geeft de helft van de respondenten aan dit niet te weten.

## 2.6 Prioriteiten

Een belangrijk doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in wat de panelleden belangrijk vinden in de dienstverlening van de gemeente Groningen en wat zij minder belangrijk vinden. We vroegen respondenten om zeven stellingen te rangschikken van belangrijk naar minder belangrijk. De stellingen zijn gebaseerd op eerder opgestelde ambities van de gemeente Groningen en zijn eerder in de enquête aan de orde gesteld. Hierbij moet worden opgemerkt dat als een stelling lager in de rangschikking staat, dit *niet* betekent dat een stelling niet belangrijk is. De lagere stelling is volgens de respondenten *minder* belangrijk of urgent dan een stelling dat hoger in de rangschikking staat. Zie tabel 3 voor de uiteindelijke rangschikking. In de tabel tonen we per stelling wat het gemiddelde is dat de respondenten hebben geantwoord op een schaal van 1 (heel belangrijk) tot 7 (minder belangrijk) en de standaardafwijking, wat de spreiding laat zien van de antwoorden van de respondenten rondom het gemiddelde.

De meeste respondenten hebben de mogelijkheid tot een digitaal dossier op de eerste plek gezet met een gemiddelde score van een 2,2 op een schaal van 1 (heel belangrijk) tot 7 (minder belangrijk). Verder liggen stelling 2 'Ik wil op de hoogte gehouden worden wat er zich in mijn directe omgeving afspeelt' en stelling 3 'Ik wil kunnen inzien wie mijn gegevens hebben ingezien en met welke reden dit is gedaan' erg dicht bij elkaar. Het gemiddelde van deze stellingen ligt beide op een 2,5, wat aangeeft dat het belang van deze stellingen volgens de respondenten gelijkwaardig is. Wel zien we dat de spreiding van stelling 3 hoger ligt dan bij stelling 2 (respectievelijk 1,7 en 1,9) wat aangeeft dat de meningen over stelling 3 iets meer uit elkaar liggen (vaker hoger en vaker lager scores) dan bij stelling 2.

Op de vierde plek komt de stelling 'Ik wil (bijna) al mijn zaken met de gemeente Groningen online kunnen regelen'. Ook hier zien we dat de gemiddelde score van deze stelling dicht bij stelling vijf ligt 'Ik wil alle plannen en voorgenomen besluiten van de gemeente Groningen makkelijk online kunnen vinden en inzien'. De resultaten laten zien dat respondenten wel makkelijk de informatie willen vinden over plannen en voorgenomen besluiten, met name over wijkontwikkelingen, maar dat daadwerkelijk meepraten en meedenken over de plannen en besluiten minder belangrijk wordt gevonden.

Tabel 3. Rangschikking stellingen op een schaal van 1 (heel belangrijk) naar 7 (minder belangrijk) (n = 4.061)

Prioriteit		Gemiddelde	Standaardafwijking
1	Ik wil al mijn gegevens in kunnen zien in een digitaal dossier dat alleen toegankelijk is voor mij of voor personen aan wie ik toestemming geef om het in te zien.	2,2	1,8
2	Ik wil op de hoogte gehouden worden wat er zich in mijn directe omgeving afspeelt.	2,5	1,7
3	Ik wil kunnen inzien wie mijn gegevens hebben ingezien en met welke reden dit is gedaan.	2,5	1,9
4	Ik wil (bijna) al mijn zaken met de gemeente Groningen online kunnen regelen.	3,0	2,2
5	Ik wil alle plannen en voorgenomen besluiten van de gemeente Groningen makkelijk online kunnen vinden en inzien.	3,1	1,9
6	Ik wil suggesties ontvangen van de gemeente Groningen over zaken die mogelijk belangrijk voor mij zijn (bijvoorbeeld kwijtscheldingen, belastingen of voorgenomen plannen rond mijn wijk).	3,6	1,8
7	Ik wil kunnen meepraten en/of denken over plannen en voorgenomen besluiten van de gemeente Groningen.	4,2	1,8

De standaardafwijking geeft de spreiding aan van de antwoorden rondom het gemiddelde.

# Colofon

## De Digitale Agenda

### Auteurs:

Thaïra Openneer

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Fotografie:

Gemeente Groningen

### Uitgave:

OIS Groningen



T (050) 367 56 30  
E [ois@groningen.nl](mailto:ois@groningen.nl)  
I [www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)  
@basisvoorbeleid

BASIS VOOR BELEID

